

CADON
CC
-2047



A Fair Marketplace

Guide for Business



Ministry of Consumer and Commercial Relations

A Marketplace that Works for Everyone

A healthy marketplace is basic to a healthy investment climate and a confident, forward-looking business environment. That's why our ministry is working with consumers and the business community to ensure that Ontario's marketplace is fair, safe, informed and efficient. In this brochure we offer information to help your business succeed in Ontario's competitive economy.

Setting the Ground Rules

Our ministry helps to ensure fairness in consumer transactions through two basic pieces of legislation that you should know about.

The first is the Consumer Protection Act, which:

- provides for a 48-hour cooling-off period when goods or services worth more than \$50 are purchased in the home and delivery is to be made in the future
- calls for full disclosure of credit terms when goods are purchased on credit
- sets out the need for a contract when purchases worth more than \$50 are paid for in advance
- prohibits repossession of goods bought on credit if two-thirds of their value has already been paid
- limits the consumer's liability in the area of unsolicited goods or credit cards
- prohibits referral selling, where prospective buyers are offered an inducement to find other buyers.

To maintain good customer relations – one of the keys to success – business operators have to be fully aware of what is, and what isn't, acceptable behaviour in the marketplace. The rules are clearly spelled out in a second piece of legislation, the Business Practices Act, which pays special attention to false, misleading or deceptive representations to consumers. For buyers who feel they've been treated unfairly, the act provides a legal basis for seeking remedies. They may have the right to cancel a transaction or take the seller to court. They can also file a complaint with our ministry, which in some cases could lead to an investigation and even prosecution.

Business Standards

We regulate a number of industries to ensure that they operate in the best interests of the people of Ontario. The list includes cemeteries, bailiffs, credit reporting and collection agencies. We also regulate such areas of the entertainment industry as boxing, kickboxing, wrestling, and the distribution of films and videos.

However, in five carefully chosen areas – motor vehicle sales, real estate sales, travel agents, electrical safety services, and businesses involved in technical standards and public safety – we have delegated many of our day-to-day tasks to administrative partners in the private sector. These partners are responsible for licensing, registration and discipline in their sectors – as well as for ensuring that member companies live up to the high business standards called for in our legislation.

The arrangement is working well. For business operators, it means a greater say in their own affairs. For our ministry, shared responsibility means shared costs of administration. For Ontario taxpayers, it means one less burden. And for consumers, it means a higher level of protection than ever before.



If you are interested in starting a business in any one of the designated areas, or if you have a question or complaint, call the ministry's General Inquiry Unit at the telephone number listed at the end of the brochure for referral.

You can also call the ministry's inquiry unit to contact the Technical Standards and Safety Authority (TSSA), which is responsible for professional licensing and public safety programs and services for such things as elevators, escalators and lifts, amusement rides, boilers and pressure vessels, operating engineers, upholstered and stuffed articles, gasoline handling and fuel safety.

Commercial Registries

Accurate commercial records are the lifeblood of a modern economy. Our ministry helps to create a secure environment for commercial transactions by maintaining records on:

- real property;
- personal property used as collateral against loans, such as cars and boats; and
- Ontario companies.

And we are making it much easier and more convenient to access these records by putting our databases on-line.

Small business registries

Making life even easier for our clients, an innovative program called Ontario Business Connects (OBC) has achieved a 60 per cent reduction in line-ups at the province's small business registration counters. The program provides entrepreneurs across the province with easy-to-use workstations in banks, local business centres and other handy locations that allow them to electronically register business names and complete several important start-up documents through single-window service.

Business information

More line-ups have been eliminated by our Companies Branch, which has been expanding electronic access to the Ontario Business Information System. Anyone who needs to search for a company can now go through private-sector service providers that have been given direct access to our database. Information can often be obtained from these service providers in seconds by telephone or e-mail.

Lien searches made easy

When buying a used vehicle or other costly used goods, you need to know if the seller has clear title. This vital information is provided by the Personal Property Security Registry system, which registers information about personal property being used as collateral in obtaining credit. This was the first Ontario government database to provide clients with direct electronic access. You can register a security interest in personal property or carry out a lien search without leaving your office or filling out forms.

Electronic land registry

In another collaboration with the private sector – the first of its kind in the world – our ministry joined forces with Teranet Land Information Services Inc. to computerize the province's land registration system. Teranet is automating the system on our behalf and also sells its expertise abroad.

Gaming and Alcohol Control

The people of Ontario have traditionally taken the view that socially sensitive industries should be socially accountable. For this reason, three key industries are closely monitored by agencies operating within our ministry.

The agencies are:

- The Alcohol and Gaming Commission of Ontario (AGCO), which licenses and regulates establishments serving beverage alcohol in public places, casinos, charitable gaming activities, and gaming service suppliers and operators.
- The Liquor Control Board of Ontario (LCBO), which owns and operates the province's liquor stores.
- The Ontario Racing Commission (ORC), which helps to ensure the integrity of the province's horse racing sector through regulatory controls and standards.

Vital Statistics

There's nothing dry and dusty about Vital Statistics.

If the Office of the Registrar General didn't keep accurate records of personal events – births, stillbirths, adoptions, marriages, changes of name, deaths – you couldn't get married or divorced, obtain a passport, or enjoy many other benefits of citizenship.

Today's ORG meets world class standards of customer service and is continuing to move ahead.

Technological improvements currently under way will make it a global institutional leader by the year 2003.



For more information on our programs and services, call our General Inquiry Unit at (416) 326-8555 in the Toronto area, or toll-free at 1-800-268-1142 in other parts of the province. Special electronic equipment for people with hearing and speech difficulties is available at (416) 326-8566. Or visit our Web site at <http://www.ccr.gov.on.ca>

ISBN 0-7778-8509-3
03/99 - 5M
© Queen's Printer for Ontario, 1999

Un marché équitable

Guide des affaires



Notre ministère contribue à assurer l'équité des transactions avec les consommateurs par l'entremise de deux lois que vous devriez connaître. La première étant la *Loi sur la protection du consommateur*.

Cette loi:

- prévoit une période de réflexion de 48 heures si les marchandises ou les services d'une valeur supérieure à 50 \$ ont été achetés à la maison et si la livraison se fera ultérieurement
- exige la divulgation complète des modalités de crédit si les marchandises sont achetées à crédit
- exige la signature d'un contrat si les marchandises d'une valeur supérieure à 50 \$ sont payées d'avance
- interdit la reprise de possession des biens achetés à crédit si les deux tiers de leur valeur ont déjà été payés
- limite la responsabilité du consommateur si les marchandises ou les cartes de crédit ont été envoyées sans qu'on les demande
- interdit la vente par recommandation si l'on offre aux acheteurs éventuels un incitatif pour trouver d'autres acheteurs.

Pour maintenir de bonnes relations avec les consommateurs, soit l'une des clés du succès, les exploitants d'entreprises doivent être pleinement conscients de ce qui constitue et de la sécurité (CNTS) qui est responsable de la délivrance des permis professionnels et des programmes et services de sécurité publique concernant, entre autres, les ascenseurs, les escaliers roulants et les ascenseurs, les manèges, les chaudières et les appareils sous pression, les mécaniciens de machines fixes, les articles rembourrés et garnis, la manutention de l'essence et la sécurité des carburants.

Un marché pour tout le monde

Un marché sain permet de créer un climat propice aux investissements et un monde des affaires confiant et axé sur l'avenir. C'est la raison pour laquelle notre ministère collabore avec les consommateurs et le milieu des affaires pour veiller à ce que le marché ontarien soit équitable, sûr, informé et efficace. Dans la présente brochure, nous offrons des renseignements permettant à votre compagnie de réussir au sein de l'économie concurrentielle ontarienne.

Règles de base

Normes commerciales

Nous réglementons plusieurs industries pour veiller à ce que leurs opérations tiennent compte des intérêts optimaux de la population de la province. Cifons, au nombre de celles-ci, les suivantes : cimetières, huissiers, renseignements sur la solvabilité et agences de recouvrement. En outre, nous réglementons aussi l'industrie du spectacle comme celle de la boxe, du kickboxing et du catch, de même que la mise en circulation de films et de vidéos.

Cependant, dans cinq secteurs triés sur le volet, soit la vente de véhicules automobiles, la vente d'immobilier, les agents de voyage, la sécurité des installations publiques, et les compagnies traitant de normes techniques et de sécurité publique, nous avons délégué nombre de nos tâches quotidiennes à des partenaires administratifs du secteur privé. Ces partenaires sont responsables de la délivrance des permis, de l'inscription et de la discipline dans leur secteur. En outre, ils doivent veiller à ce que les compagnies membres respectent les normes commerciales élevées énoncées dans nos lois.

Cet arrangement est parfait. Les exploitants d'entreprises ont ainsi davantage voix au chapitre en ce qui a trait à leurs propres affaires. Pour le ministère, le partage des responsabilités équivaut au partage des frais d'administration. Les contribuables ontariens ont un fardeau en moins à porter. Quant aux consommateurs, ils bénéficient d'une meilleure protection que par le passé.

Si vous souhaitez démarrer une entreprise dans un de ces secteurs désignés, ou si vous avez des questions ou souhaitez déposer une plainte, veuillez téléphoner au Service d'information du ministère, en composant le numéro indiqué au dos de la brochure.

Vous pouvez aussi téléphoner au Service d'information du ministère pour communiquer avec la Commission des normes techniques et de la sécurité (CNTS) qui est responsable de la délivrance des permis professionnels et des programmes et services de sécurité publique concernant, entre autres, les ascenseurs, les escaliers roulants et les ascenseurs, les manèges, les chaudières et les appareils sous pression, les mécaniciens de machines fixes, les articles rembourrés et garnis, la manutention de l'essence et la sécurité des carburants.

Enregistrement commercial

Des dossiers commerciaux exacts représentent la pierre de touche de toute économie moderne. Notre ministère contribue à la création d'un milieu sécuritaire pour les transactions commerciales, en maintenant des dossiers sur :

- les biens immobiliers;
- les biens personnels utilisés comme garantie sur des prêts, comme les voitures et les bateaux; et
- les compagnies ontariennes.

Enregistrement des petites entreprises

Un programme novateur appelé Entreprises branchées de l'Ontario a permis de réduire les files d'attente de 60 pour cent aux guichets d'enregistrement des petites entreprises de la province, facilitant ainsi davantage la vie de nos clients. Ce programme offre aux entrepreneurs de toute la province des postes de travail conviviaux dans des banques, des centres commerciaux locaux et d'autres emplacements pratiques. Ils peuvent ainsi enregistrer électroniquement le nom de leur compagnie et remplir plusieurs documents initiaux importants grâce à un service à guichet unique.

Renseignements sur les entreprises

La Direction des compagnies a éliminé d'autres files d'attente en élargissant l'accès électronique au Système d'information sur les entreprises de l'Ontario. Toute personne souhaitant faire des recherches sur une compagnie peut maintenant passer par des prestataires de services du secteur privé auxquels nous avons accordé un accès direct à notre base de données. On peut souvent obtenir des renseignements de ces prestataires en quelques secondes, au téléphone ou par courriel.

Simplification des recherches sur les privilèges

Lorsque vous voulez acheter un véhicule d'occasion ou tout autre bien usager de valeur, vous devez vous assurer que le vendeur a un titre libre sur ces biens. C'est le système d'enregistrement des sûretés mobilières qui fournit ces renseignements primordiaux. Ce système enregistre les biens personnels que l'on utilise comme garantie pour obtenir du crédit. Vous pouvez enregistrer des biens personnels ou effectuer une recherche sur un privilège sans avoir à quitter votre bureau ou à remplir des formulaires.

Enregistrement foncier électronique

Grâce à un autre accord de collaboration avec le secteur privé, le ministère, en coopération avec les Services d'information foncière Teranet Inc., a informatisé le système d'enregistrement foncier de la province. Teranet est en train d'automatiser le système en notre nom.

Contrôle des jeux et de l'alcool

La population de l'Ontario a traditionnellement adopté comme attitude que les industries vulnérables sur le plan social devraient être nanties d'une responsabilité en la matière. C'est pourquoi trois industries clés font l'objet d'un contrôle étroit assuré par des organismes fonctionnant au sein de notre ministère.

Il s'agit des organismes suivants:

- La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) réglemente et délivre des permis aux établissements servant des boissons alcoolisées dans des lieux publics, aux casinos, aux organismes de bienfaisance organisant des jeux et aux fournisseurs et exploitants de services de jeu.
- La Régie des alcools de l'Ontario (LCBO) est propriétaire des magasins d'alcool de la province et les exploite.
- La Commission des courses de l'Ontario (CCO) assure l'intégrité des courses dans la province par l'entremise de systèmes de contrôle et de normes en matière de réglementation.

Statistiques de l'état civil

Les statistiques de l'état civil ne sont certes pas un sujet aride et désuet. Si le Bureau du registraire général de l'état civil ne tenait pas de dossiers exacts sur les événements personnels, c'est-à-dire les naissances, la mortinascence, les adoptions, les mariages, les changements de nom et les décès, il serait impossible de se marier, d'obtenir un divorce ou un passeport ou de se prévaloir des nombreux autres avantages offerts par la citoyenneté.

De nos jours, le Bureau a adopté des normes de service à la clientèle de classe mondiale et continue à innover. Les progrès technologiques en cours en feront l'un des chefs de file mondiaux dans ce secteur, d'ici l'an 2003.

Pour de plus amples renseignements sur nos programmes et services, veuillez communiquer avec notre Service d'information en composant le (416) 326-8555 (région de Toronto) ou le numéro sans frais suivant : 1 800 268-1142 (à l'extérieur de la région de Toronto). Un équipement électronique spécial est mis à la disposition des malentendants et des mal-entendants. Il suffit de composer le (416) 326-8566. Ou visitez notre site Web à l'adresse suivante : <http://www.cco.gov.on.ca>



3 1761 11469/550